

SALES SUPPORTING SYSTEM AND SALES SUPPORTING METHOD

Publication number: JP2001291022

Publication date: 2001-10-19

Inventor: HOSHI MASATO

Applicant: NISSAN MOTOR

Classification:

- international: G06Q30/00; G06Q10/00; G06Q50/00; G06Q30/00;
G06Q10/00; G06Q50/00; (IPC1-7): G06F17/60

- European:

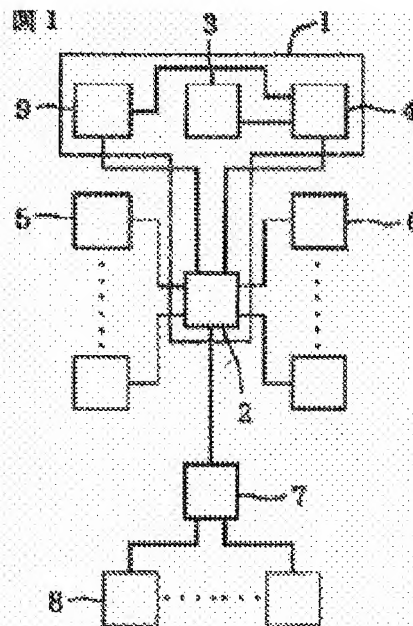
Application number: JP20000107941 20000410

Priority number(s): JP20000107941 20000410

Report a data error here

Abstract of JP2001291022

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a sales supporting system and a sales supporting method for smoothly performing sales. **SOLUTION:** A sales supporting communication terminal 2 is connected to the Internet 7 connected to plural customer communication terminals 8, a storage means 4 is connected to the sales supporting communication terminal 2 and a judgment means 3 is connected to the storage means 4. A notifying content decision means 9 is connected to the sales supporting communication terminal 2 and the storage means 4 and plural manufacture information communication terminals 5 and sales information communication terminals 6 are connected to the sales supporting communication terminal 2. The judgment means 3 decides the delivery scheduled date of a contract customer and stores the contract customer and the delivery scheduled date in a storage means 4 when a sales contract is concluded and decides the change of the delivery scheduled date and stores the changed delivery scheduled date in the storage means 4 when one of the contract customers cancels the sales contract. The notifying content decision means 9 decides notifying contents from the information of the delivery scheduled date and the sales supporting communication terminal 2 notifies the delivery scheduled date to the contract customer through the Internet 7.



- 1 ... 販売支援処理手段
- 2 ... 販売支援通信端末
- 3 ... 判断手段
- 4 ... 記憶手段
- 7 ... インターネット
- 9 ... 通知内容決定手段

Data supplied from the esp@cenet database - Worldwide

(11)特許出願公開番号
特開2001-291022
(P2001-291022A)

- 1…販売支援処理手段
- 2…販売支援通信端末
- 3…判断手段
- 4…記憶手段
- 7…インターネット
- 9…通知内容決定手段

【特許請求の範囲】

【請求項1】 売買契約の締結から納品までに時間のかかる商品を販売する場合の販売支援システムであって、双方向性を有する通信回路網に接続されかつ記憶手段が設けられた販売支援処理手段を有し、上記販売支援処理手段は、顧客の購入関係行為を受けたときに上記顧客の販売優先順位を決定するとともに、上記顧客および上記販売優先順位を上記記憶手段に記憶し、上記通信回路網を介して上記購入関係行為をした上記顧客に上記販売優先順位を通知し、上記顧客のいずれかが上記購入関係行為を解除したときには、上記販売優先順位を変更するとともに、上記通信回路網を介して変更した上記販売優先順位を上記記憶手段に記憶した他の上記顧客に通知することを特徴とする販売支援システム。

【請求項2】 上記販売支援処理手段は、売買契約が締結されたときに契約顧客の納品順位を決定するとともに、上記契約顧客および上記納品順位を上記記憶手段に記憶し、上記通信回路網を介して上記契約顧客に上記納品順位を通知し、上記契約顧客のいずれかが上記売買契約を解除したときには、上記納品順位を変更するとともに、上記通信回路網を介して変更した上記納品順位を上記記憶手段に記憶した他の上記契約顧客に通知することを特徴とする請求項1に記載の販売支援システム。

【請求項3】 上記販売支援処理手段は、売買契約が締結されたときに契約顧客の納品予定日を決定するとともに、上記契約顧客および上記納品予定日を上記記憶手段に記憶し、上記通信回路網を介して上記契約顧客に上記納品予定日を通知し、上記契約顧客のいずれかが上記売買契約を解除したときには、上記納品予定日を変更するとともに、上記通信回路網を介して変更した上記納品予定日を上記記憶手段に記憶した他の上記契約顧客に通知することを特徴とする請求項1に記載の販売支援システム。

【請求項4】 上記販売支援処理手段は、商品の販売数よりも購入申込の数が多いときに補欠購入顧客の購入優先順位を決定するとともに、上記補欠購入顧客および上記購入優先順位を上記記憶手段に記憶し、上記通信回路網を介して上記補欠購入顧客に上記購入優先順位を通知し、上記契約顧客のいずれかが上記売買契約を解除したときには、上記購入優先順位を変更するとともに、上記通信回路網を介して変更した上記購入優先順位を上記記憶手段に記憶した上記補欠購入顧客に通知することを特徴とする請求項2または3に記載の販売支援システム。

【請求項5】 上記販売支援処理手段は、上記補欠購入顧客のいずれかが上記購入申込を解除したときには、上記購入優先順位を変更するとともに、上記通信回路網を介して変更した上記購入優先順位を上記記憶手段に記憶した他の上記補欠購入顧客に通知することを特徴とする請求項4に記載の販売支援システム。

【請求項6】 上記販売支援処理手段は、商品の販売数よ

りも多い数の購入申込がなされたときに補欠購入顧客の購入優先順位を決定するとともに、上記補欠購入顧客および上記購入優先順位を上記記憶手段に記憶し、上記通信回路網を介して上記補欠購入顧客に上記購入優先順位を通知し、上記補欠購入顧客のいずれかが上記購入申込を解除したときには、上記購入優先順位を変更するとともに、上記通信回路網を介して変更した上記購入優先順位を上記記憶手段に記憶した他の上記補欠購入顧客に通知することを特徴とする請求項1に記載の販売支援システム。

【請求項7】 双方向性を有する通信回路網に接続された販売支援装置を用いた販売支援方法であって、顧客の購入関係行為の販売情報を受信し、上記販売情報に基づいて顧客ごとに販売優先順位を決定し、決定した上記販売優先順位を各顧客に対して通知し、上記顧客のいずれかが上記購入関係行為を解除したときには上記販売優先順位を変更し、変更した上記販売優先順位を各顧客に対して通知することを特徴とする販売支援方法。

【請求項8】 商品の販売数よりも購入申込の数が多いときに販売予定顧客と補欠購入顧客とを決定し、上記補欠購入顧客に補欠である旨を上記通信回路網を介して通知することを特徴とする請求項7に記載の販売支援方法。

【請求項9】 上記販売予定顧客のいずれかが上記購入関係行為を解除したときには、上記補欠購入顧客の中から販売可能顧客を決定し、上記販売可能顧客に販売可能になった旨を上記通信回路網を介して通知することを特徴とする請求項8に記載の販売支援方法。

【請求項10】 上記販売優先順位を納品順位または納品予定日とすることを特徴とする請求項7、8または9に記載の販売支援方法。

【請求項11】 上記納品順位または納品予定日を商品の製造情報に基づいて決定または変更することを特徴とする請求項10に記載の販売支援方法。

【請求項12】 上記販売優先順位を購入申込順、売買契約締結順、抽選のいずれかで決定することを特徴とする請求項7～11のいずれかに記載の販売支援方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明は家、自動車等のように売買契約の締結から納品までに時間のかかる商品を販売する場合の販売支援システムおよび販売支援方法に関するものである。

【0002】

【従来の技術】 自動車を販売する場合には、売買契約の締結から納品までに時間がかかるから、販売管理部門が売買契約を締結した契約顧客に商品を納入する納品予定

日を決定している。また、契約顧客が売買契約を解除（キャンセル）する場合があるから、商品の販売数よりも購入申込の数が多いときに、販売管理部門が購入申込順または抽選により補欠購入顧客の購入優先順位を決定している。そして、契約顧客が売買契約を解除したときには、その契約顧客の納品予定日より遅い納品予定日の契約顧客の納品予定日を繰り上げており、また補欠購入顧客の購入優先順位を繰り上げている。

【0003】そして、従来においては、契約顧客に自動車を販売した販売担当員がその契約顧客に当初の納品予定日、解除による納品予定日の繰上などを知らせており、また補欠購入顧客から購入申込を受けた販売担当員がその補欠購入顧客に当初の購入優先順位、解除による購入優先順位の繰上などを知らせている。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかし、従来のように販売担当員が契約顧客、補欠購入顧客に納品予定日の繰上、購入優先順位の繰上などを知らせたときには、販売管理部門から販売店に所属する販売担当員に納品予定日の繰上、購入優先順位の繰上などを知らせ、その後販売担当員が契約顧客、補欠購入顧客に納品予定日の繰上、購入優先順位の繰上などを知らせなければならないから、契約顧客、補欠購入顧客に納品予定日の繰上、購入優先順位の繰上などを迅速に知らせることができない。このため、契約顧客にとっては納品予定日が明確でない場合があり、このような場合には契約顧客が不安になり、契約顧客が売買契約を解除するケースが多くなり、販売を円滑に行なうことができない。また、補欠購入顧客にとっては購入優先順位が明確でない場合があり、このような場合には補欠購入顧客の購入意欲が減退し、あるいは補欠購入顧客が他社の自動車を購入し、販売を円滑に行なうことができない。

【0005】本発明は上述の課題を解決するためになされたもので、販売を円滑に行なうことができる販売支援システム、販売支援方法を提供することを目的とする。

【0006】

【課題を解決するための手段】この目的を達成するため、本発明においては、売買契約の締結から納品までに時間のかかる商品を販売する場合の販売支援システムであって、双方向性を有する通信回路網に接続されかつ記憶手段が設けられた販売支援処理手段を有し、上記販売支援処理手段は、顧客の購入関係行為を受けたときに上記顧客の販売優先順位を決定するとともに、上記顧客および上記販売優先順位を上記記憶手段に記憶し、上記通信回路網を介して上記購入関係行為をした上記顧客に上記販売優先順位を通知し、上記顧客のいずれかが上記購入関係行為を解除したときには、上記販売優先順位を変更するとともに、上記通信回路網を介して変更した上記販売優先順位を上記記憶手段に記憶した他の上記顧客に通知するようにする。

【0007】この場合、上記販売支援処理手段は、売買契約が締結されたときに契約顧客の納品順位を決定するとともに、上記契約顧客および上記納品順位を上記記憶手段に記憶し、上記通信回路網を介して上記契約顧客に上記納品順位を通知し、上記契約顧客のいずれかが上記売買契約を解除したときには、上記納品順位を変更するとともに、上記通信回路網を介して変更した上記納品順位を上記記憶手段に記憶した他の上記契約顧客に通知するようにしてもよい。

【0008】また、上記販売支援処理手段は、売買契約が締結されたときに契約顧客の納品予定日を決定するとともに、上記契約顧客および上記納品予定日を上記記憶手段に記憶し、上記通信回路網を介して上記契約顧客に上記納品予定日を通知し、上記契約顧客のいずれかが上記売買契約を解除したときには、上記納品予定日を変更するとともに、上記通信回路網を介して変更した上記納品予定日を上記記憶手段に記憶した他の上記契約顧客に通知するようにしてもよい。

【0009】これらの場合、上記販売支援処理手段は、商品の販売数よりも購入申込の数が多いときに補欠購入顧客の購入優先順位を決定するとともに、上記補欠購入顧客および上記購入優先順位を上記記憶手段に記憶し、上記通信回路網を介して上記補欠購入顧客に上記購入優先順位を通知し、上記契約顧客のいずれかが上記売買契約を解除したときには、上記購入優先順位を変更するとともに、上記通信回路網を介して変更した上記購入優先順位を上記記憶手段に記憶した上記補欠購入顧客に通知するようにしてもよい。

【0010】この場合、上記販売支援処理手段は、上記補欠購入顧客のいずれかが上記購入申込を解除したときには、上記購入優先順位を変更するとともに、上記通信回路網を介して変更した上記購入優先順位を上記記憶手段に記憶した他の上記補欠購入顧客に通知するようにしてもよい。

【0011】また、上記販売支援処理手段は、商品の販売数よりも多い数の購入申込がなされたときに補欠購入顧客の購入優先順位を決定するとともに、上記補欠購入顧客および上記購入優先順位を上記記憶手段に記憶し、上記通信回路網を介して上記補欠購入顧客に上記購入優先順位を通知し、上記補欠購入顧客のいずれかが上記購入申込を解除したときには、上記購入優先順位を変更するとともに、上記通信回路網を介して変更した上記購入優先順位を上記記憶手段に記憶した他の上記補欠購入顧客に通知するようにしてもよい。

【0012】また、双方向性を有する通信回路網に接続された販売支援装置を用いた販売支援方法であって、顧客の購入関係行為の販売情報を受信し、上記販売情報に基づいて顧客ごとに販売優先順位を決定し、決定した上記販売優先順位を各顧客に対して通知し、上記顧客のいずれかが上記購入関係行為を解除したときには上記販売

優先順位を変更し、変更した上記販売優先順位を各顧客に対して通知する。

【0013】この場合、商品の販売数よりも購入申込の数が多いときに販売予定顧客と補欠購入顧客とを決定し、上記補欠購入顧客に補欠である旨を上記通信回路網を介して通知してもよい。

【0014】この場合、上記販売予定顧客のいずれかが上記購入関係行為を解除したときには、上記補欠購入顧客の中から販売可能顧客を決定し、上記販売可能顧客に販売可能になった旨を上記通信回路網を介して通知してもよい。

【0015】これらの場合、上記販売優先順位を納品順位または納品予定日としてもよい。

【0016】この場合、上記納品順位または納品予定日を商品の製造情報に基づいて決定または変更してもよい。

【0017】これらの場合、上記販売優先順位を購入申込順、売買契約締結順、抽選のいずれかで決定してもよい。

【0018】

【発明の効果】本発明に係る販売支援システム、販売支援方法においては、顧客は双方向性を有する通信回路網による通知で販売優先順位の繰上を知ることができるから、販売管理部門から販売店に所属する販売担当員に販売優先順位の繰上を知らせ、その後販売担当員が顧客に販売優先順位の繰上を知らせる必要がないので、顧客に販売優先順位の繰上を迅速に知らせることができる。このため、顧客にとっては商品の販売優先順位が明確であるから、顧客が不安になることはないので、購入関係行為を解除する場合が少なくなり、販売を円滑に行なうことができる。

【0019】また、本発明に係る販売支援システム、販売支援方法においては、契約顧客は双方向性を有する通信回路網による通知で納品順位の繰上、納品予定日の繰上を知ることができるから、販売管理部門から販売店に所属する販売担当員に納品順位の繰上、納品予定日の繰上を知らせ、その後販売担当員が契約顧客に納品順位の繰上、納品予定日の繰上を知らせる必要がないので、契約顧客に納品順位の繰上、納品予定日の繰上を迅速に知らせることができる。このため、契約顧客にとっては納品順位、納品予定日が明確であるから、契約顧客が不安になることはないので、契約顧客が売買契約を解除する場合が少なくなり、販売を円滑に行なうことができる。

【0020】また、本発明に係る販売支援システムにおいては、補欠購入顧客は双方向性を有する通信回路網による通知で購入優先順位の繰上を知ることができるから、販売管理部門から販売店に所属する販売担当員に購入優先順位の繰上を知らせ、その後販売担当員が補欠購入顧客に購入優先順位の繰上を知らせる必要がないので、補欠購入顧客に購入優先順位の繰上を迅速に知らせ

ることができる。このため、補欠購入顧客にとっては購入優先順位が明確であるから、補欠購入顧客の購入意欲が減退することではなく、あるいは補欠購入顧客が他社の自動車を購入することではなく、販売を円滑に行なうことができる。

【0021】

【発明の実施の形態】図1は本発明に係る販売支援システムを示す構成図である。図に示すように、双方向性を有する通信回路網であるインターネット7に販売支援通信端末2が接続され、販売支援通信端末2に記憶手段4が接続され、記憶手段4に判断手段3が接続され、販売支援通信端末2、記憶手段4に通知内容決定手段9が接続され、販売支援通信端末2に複数の製造情報通信端末5が接続され、製造情報通信端末5は製造部門が有している。また、販売支援通信端末2に複数の販売情報通信端末6が接続され、販売情報通信端末6は販売店が有している。また、インターネット7に顧客が有する複数の顧客通信端末（パーソナルコンピュータ）8が接続されている。そして、判断手段3は、売買契約が締結されたときには、契約顧客の納品順位、納品予定日を決定するとともに、契約顧客、納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、この場合に契約顧客のいずれかが売買契約を解除したときには、納品順位、納品予定日を変更するとともに、変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、また商品の販売数よりも購入申込の数が多いときには、補欠購入顧客の購入優先順位を決定するとともに、補欠購入顧客、購入優先順位を記憶手段4に記憶し、この場合に契約顧客のいずれかが売買契約を解除したときには、納品順位、納品予定日の変更を決定するとともに、変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、また契約顧客の売買契約の解除に伴い補欠購入顧客のうちの一人が売買契約を締結したときには、新たな契約顧客の納品順位、納品予定日を決定するとともに、新たな契約顧客、納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶するとともに、他の補欠購入顧客の購入優先順位を変更し、変更した購入優先順位を記憶手段4に記憶し、また補欠購入顧客のいずれかが購入申込を解除したときには、購入優先順位の変更を決定するとともに、変更した購入優先順位を記憶手段4に記憶する。また、通知内容決定手段9は納品順位、納品予定日、購入優先順位の情報から通知内容を決定し、販売支援通信端末2の販売情報ホームページに各契約顧客、補欠購入顧客への通知内容を書き込み、かつ各契約顧客、補欠購入顧客への通知内容を記載した納品情報Eメール、優先情報Eメールを作成する。また、販売支援通信端末2はインターネット7を介して各顧客通信端末8に納品情報Eメール、優先情報Eメールを送り、契約顧客、補欠購入顧客に納品順位、納品予定日、購入優先順位を通知する。そして、販売支援通信端末2、判断手段3、記憶手段4、通知内容決定手段9により販売支援処理手段1が構成さ

れており、販売支援処理手段1は販売管理部門が有しており、販売支援処理手段1は、売買契約が締結されたときには、契約顧客の納品順位、納品予定日を決定するとともに、契約顧客および納品順位を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して契約顧客に納品順位、納品予定日を通知し、この場合に契約顧客のいずれかが売買契約を解除したときには、納品順位、納品予定日を変更するとともに、変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶した他の契約顧客に通知し、また商品の販売数よりも購入申込の数が多いときには、補欠購入顧客の購入優先順位を決定するとともに、補欠購入顧客および購入優先順位を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して補欠購入顧客に購入優先順位を通知し、この場合に契約顧客のいずれかが売買契約を解除したときには、納品順位、納品予定日を変更するとともに、変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶した他の契約顧客に通知し、また契約顧客の売買契約の解除に伴い補欠購入顧客のうち一人が売買契約を締結したときには、新たな契約顧客の納品順位、納品予定日を決定するとともに、新たな契約顧客、納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して新たな契約顧客に納品順位、納品予定日を通知するとともに、他の補欠購入顧客の購入優先順位を変更し、変更した購入優先順位を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して補欠購入顧客に変更後の購入優先順位を通知し、また補欠購入顧客のいずれかが購入申込を解除したときには、購入優先順位を変更するとともに、変更した購入優先順位を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して変更した購入優先順位を記憶手段4に記憶した他の補欠購入顧客に通知する。

【0022】つぎに、図2により商品の販売数に制限がない場合の販売支援システムの作用すなわち本発明に係る販売支援方法について説明する。

【0023】まず、販売支援処理手段1は、売買契約が締結されたときには、契約顧客の納品順位、納品予定日を決定するとともに、契約顧客、納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶する。すなわち、販売支援通信端末2が製造情報通信端末5から納品可能日等の商品の製造情報を受信したときには、製造情報が記憶手段4に記憶され、また販売支援通信端末2が販売情報通信端末6から顧客が売買契約を締結したこと等の販売情報を受信したときには、販売情報が記憶手段4に記憶される。そして、判断手段3が販売情報、製造情報に基づいて、購入申込順、売買契約締結順、抽選のいずれかで納品順位、納品予定日を決定するとともに、契約顧客、納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶する。たとえば、図3に示すように、契約顧客A～Fとの売買契約が締結さ

れたときには、判断手段3が契約顧客A～Fの納品順位、納品予定日を決定するとともに、契約顧客A～F、その納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶する。この場合、各契約顧客に顧客通信端末8から販売支援通信端末2に通信するときの顧客特定メールアドレスをそれぞれ付与し、その顧客特定メールアドレスを各契約顧客に郵便等で通知する。

【0024】つぎに、販売支援処理手段1は、インターネット7を介して契約顧客に納品順位、納品予定日を通知する。すなわち、通知内容決定手段9が納品順位、納品予定日の情報から通知内容を決定し、販売支援通信端末2の販売情報ホームページに各契約顧客への通知内容を書き込み、かつ各契約顧客への通知内容を記載した納品情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して各顧客通信端末8に納品情報Eメールを送り、契約顧客に納品順位、納品予定日を通知する。たとえば、通知内容決定手段9が契約顧客A～Fへの通知内容を決定し、契約顧客A～Fが閲覧可能な販売情報ホームページに契約顧客A～Fへの通知内容を書き込み、かつ契約顧客A～Fへの通知内容を記載した納品情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して契約顧客A～Fの顧客通信端末8に納品情報Eメールを送る。

【0025】つぎに、販売支援処理手段1は、契約顧客のいずれかが売買契約を解除したときには、納品順位、納品予定日の変更を決定するとともに、変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶した他の契約顧客に通知する。すなわち、契約顧客が顧客特定メールアドレスを用いて顧客通信端末8から販売支援通信端末2に売買契約の解除を通知した場合には、契約解除情報が記憶手段4に記憶され、判断手段3が契約解除情報に基づいて納品順位が売買契約を解除した者よりも下位の契約顧客の納品順位、納品予定日の変更を決定するとともに、変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が変更後の納品順位、納品予定日の情報から契約顧客への通知内容を決定し、販売情報ホームページに契約顧客への通知内容を書き込み、かつ契約顧客への通知内容を記載した納品情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して各顧客通信端末8に納品情報Eメールを送り、変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶した他の契約顧客に通知する。たとえば、図4に示すように、契約顧客Dが売買契約を解除したときには、判断手段3が契約顧客E、Fの納品順位、納品予定日の変更を決定するとともに、変更した契約顧客E、Fの納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が契約顧客E、Fへの通知内容を決定し、契約顧客E、Fが閲覧可能な販売情報ホームページに契約顧客E、Fへの通知内容を書き込み、かつ契約顧客

E、Fへの通知内容を記載した納品情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して契約顧客E、Fの顧客通信端末8に納品情報Eメールを送る。

【0026】また、販売支援処理手段1は、新たな売買契約が締結されたときには、新たな契約顧客の納品順位、納品予定日を決定するとともに、契約顧客、納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して新たな契約顧客に納品順位、納品予定日を通知する。すなわち、販売情報通信端末6から販売支援通信端末2に新たな顧客が売買契約を締結したこと等の販売情報が送られたときには、販売情報が記憶手段4に記憶され、判断手段3が販売情報、製造情報に基づいて新たな契約顧客の納品順位、納品予定日を決定するとともに、新たな契約顧客、納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が新たな納品順位、納品予定日の情報から新たな契約顧客への通知内容を決定し、販売情報ホームページに新たな契約顧客への通知内容を書き込み、かつ新たな契約顧客への通知内容を記載した納品情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して新たな契約顧客の顧客通信端末8に納品情報Eメールを送り、新たな契約顧客に納品順位、納品予定日を通知する。たとえば、図5に示すように、顧客G、Hが新たに売買契約を締結したときには、判断手段3が契約顧客G、Hの納品順位、納品予定日を決定するとともに、契約顧客G、H、その納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が契約顧客G、Hへの通知内容を決定し、契約顧客G、Hが閲覧可能な販売情報ホームページに契約顧客G、Hへの通知内容を書き込み、かつ契約顧客G、Hへの通知内容を記載した納品情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して契約顧客G、Hの顧客通信端末8に納品情報Eメールを送る。

【0027】以下、売買契約の解除、新たな売買契約の締結があるたびに、同様の処理を行なう。そして、契約顧客は顧客通信端末8によりIDとパスワードとを利用してインターネット7を介して各契約顧客の販売情報ホームページにアクセスして、納品順位、納品予定日を知ることができる。

【0028】このような販売支援システム、販売支援方法においては、契約顧客は納品情報Eメール、販売情報ホームページにより商品の納品順位、納品予定日、それらの繰上などを知ることができるから、販売管理部門から販売店に所属する販売担当員に納品順位の繰上、納品予定日の繰上などを知らせ、その後販売担当員が契約顧客に納品順位の繰上、納品予定日の繰上などを知らせる必要がないので、契約顧客に納品順位の繰上、納品予定日の繰上などを迅速に知らせることができる。このため、契約顧客にとっては納品予定日が明確であるから、契約顧客が不安になることはないので、契約顧客が売買

契約を解除する場合が少なくなり、販売を円滑に行なうことができる。また、契約顧客は顧客特定メールアドレスを用いて顧客通信端末8から販売支援通信端末2に売買契約の解除を通知することができるから、売買契約の当事者である契約顧客以外の者から売買契約が解除されるのを防止することができる。また、契約顧客が顧客通信端末8によりIDとパスワードとを利用してインターネット7を介して各契約顧客の販売情報ホームページにアクセスして、納品順位、納品予定日を知るようにしたから、他の者に納品順位、納品予定日が知られるのを防止することができる。

【0029】つぎに、図6により商品の販売数に制限がある場合たとえば販売数が5の場合の販売支援システムの作用すなわち本発明に係る他の販売支援方法について説明する。

【0030】まず、販売支援処理手段1は、顧客からの購入申込があり、商品の販売数よりも購入申込の数が多いときには、契約可能顧客と補欠購入顧客とを決定（選定）し、商品の販売数に対応した契約可能顧客について売買契約が締結されたときには、契約顧客の納品順位、納品予定日、補欠購入顧客の購入優先順位を決定するとともに、契約顧客、納品順位、納品予定日、補欠購入顧客、購入優先順位を記憶手段4に記憶する。すなわち、まず販売支援通信端末2が製造情報通信端末5からに納品可能日等の製造情報を受信したときには、製造情報が記憶手段4に記憶され、また販売支援通信端末2が販売情報通信端末6から顧客が売買契約を締結したこと等の販売情報を受信したときには、販売情報が記憶手段4に記憶される。そして、判断手段3が販売情報、製造情報に基づいて、購入申込順、売買契約締結順、抽選のいずれかで契約顧客の納品順位、納品予定日を決定し、補欠購入顧客の購入優先順位を決定するとともに、契約顧客、納品順位、納品予定日、補欠購入顧客、購入優先順位を記憶手段4に記憶する。たとえば、図7に示すように、契約顧客A～Iから購入申込があり、契約顧客A～Eとの売買契約が締結されたときには、契約顧客A～Eの納品順位、納品予定日を決定し、補欠購入顧客F～Iの購入優先順位を決定するとともに、契約顧客A～E、その納品順位、納品予定日、補欠購入顧客F～I、その購入優先順位を記憶手段4に記憶する。この場合、各契約顧客、補欠購入顧客に顧客通信端末8から販売支援通信端末2に通信するときの顧客特定メールアドレスをそれぞれ付与し、その顧客特定メールアドレスを各契約顧客、補欠購入顧客に郵便等で通知する。

【0031】つぎに、販売支援処理手段1は、インターネット7を介して契約顧客に納品順位、納品予定日を通知するとともに、補欠購入顧客に補欠である旨を通知する補欠情報である購入優先順位を通知する。すなわち、通知内容決定手段9が納品順位、納品予定日、購入優先順位の情報から契約顧客、補欠購入顧客への通知内容を

決定し、販売支援通信端末2の販売情報ホームページに各契約顧客、補欠購入顧客への通知内容を書き込み、かつ各契約顧客への通知内容を記載した納品情報Eメール、各補欠購入顧客への通知内容を記載した優先情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して各顧客通信端末8に納品情報Eメール、優先情報Eメールを送り、契約顧客、補欠購入顧客に納品順位、納品予定日、購入優先順位を通知する。たとえば、通知内容決定手段9が契約顧客A～E、補欠購入顧客F～Iへの通知内容を決定し、契約顧客A～E、補欠購入顧客F～Iが閲覧可能な販売情報ホームページに契約顧客A～E、補欠購入顧客F～Iへの通知内容を書き込み、かつ契約顧客A～E、補欠購入顧客F～Iへの通知内容を記載した納品情報Eメール、優先情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して契約顧客A～E、補欠購入顧客F～Iの顧客通信端末8に納品情報Eメール、優先情報Eメールを送る。

【0032】つぎに、販売支援処理手段1は、契約顧客のいずれかが売買契約を解除したときには、納品順位、納品予定日の変更を決定するとともに、変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶した他の契約顧客に通知する。すなわち、契約顧客が顧客特定メールアドレスを用いて顧客通信端末8から販売支援通信端末2に売買契約の解除を通知した場合には、契約解除情報が記憶手段4に記憶され、判断手段3が契約解除情報に基づいて納品順位が売買契約を解除した者よりも下位の契約顧客の納品順位、納品予定日の変更を決定するとともに、変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が変更後の納品順位、納品予定日の情報から契約顧客への通知内容を決定し、販売情報ホームページに各契約顧客への通知内容を書き込み、かつ各契約顧客への通知内容を記載した納品情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して各顧客通信端末8に納品情報Eメールを送り、変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶した他の契約顧客に通知する。たとえば、図8に示すように、契約顧客Dが売買契約を解除したときには、判断手段3が契約顧客Eの納品順位、納品予定日の変更を決定するとともに、変更した契約顧客Eの納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が契約顧客Eへの通知内容を決定し、契約顧客Eが閲覧可能な販売情報ホームページに契約顧客Eへの通知内容を書き込み、かつ契約顧客Eへの通知内容を記載した納品情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して契約顧客Eの顧客通信端末8に納品情報Eメールを送る。しかも、補欠購入顧客の中から販売可能顧客を決定し、販売可能顧客に販売可能になった旨を通知する情報をインターネット7を介して通知する。すなわち、判断手段3が購入優先順位が第1

位の補欠購入顧客を販売可能顧客に決定し、通知内容決定手段9が販売可能顧客が販売可能である旨の通知内容を決定し、販売情報ホームページに販売可能顧客への通知内容を書き込み、かつ販売可能顧客への通知内容を記載した販売可能Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して販売可能顧客の顧客通信端末8に販売可能Eメールを送り、販売可能顧客に契約の締結が可能になった旨を通知する。たとえば、通知内容決定手段9が販売可能顧客すなわち補欠購入顧客Fが販売可能である旨の通知内容を決定し、補欠購入顧客Fが閲覧可能な販売情報ホームページに補欠購入顧客Fへの通知内容を書き込み、かつ補欠購入顧客Fへの通知内容を記載した販売可能Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して補欠購入顧客Fの顧客通信端末8に販売可能Eメールを送る。

【0033】そして、販売支援処理手段1は、販売可能顧客が売買契約を締結したときには、新たな契約顧客の納品順位、納品予定日を決定するとともに、新たな契約顧客、納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して新たな契約顧客に納品順位、納品予定日を通知するとともに、他の補欠購入顧客の購入優先順位を変更し、変更した購入優先順位を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して補欠購入顧客に変更後の購入優先順位を通知する。すなわち、購入優先順位が第1位の補欠購入顧客が売買契約を締結したときには、判断手段3がその者の納品順位、納品予定日を決定するとともに、変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が納品順位、納品予定日の情報から新たな契約顧客への通知内容を決定し、販売情報ホームページに新たな契約顧客への通知内容を書き込み、かつ新たな契約顧客への通知内容を記載した納品情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して新たな契約顧客の顧客通信端末8に納品情報Eメールを送り、新たな契約顧客に納品順位、納品予定日を通知するとともに、判断手段3が他の補欠購入顧客の購入優先順位の変更を決定するとともに、変更した購入優先順位を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が変更後の購入優先順位の情報から補欠購入顧客への通知内容を決定し、販売情報ホームページに各補欠購入顧客への通知内容を書き込み、かつ各補欠購入顧客への通知内容を記載した優先情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して各補欠購入顧客の顧客通信端末8に優先情報Eメールを送り、補欠購入顧客に変更後の購入優先順位を通知する。たとえば、図9に示すように、補欠購入顧客Fが売買契約を締結したときには、判断手段3が契約顧客Fの納品順位、納品予定日を決定するとともに、変更した契約顧客Fの納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が契約顧客Fへの通知内容を決定し、契約顧客Fが閲覧可能な販売情報ホームページに

契約顧客Fへの通知内容を書き込み、かつ契約顧客Fへの通知内容を記載した納品情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して契約顧客Fの顧客通信端末8に納品情報Eメールを送るとともに、判断手段3が補欠購入顧客G～Iの購入優先順位の変更を決定するとともに、変更した補欠購入顧客G～Iの購入優先順位を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が補欠購入顧客G～Iへの通知内容を決定し、補欠購入顧客G～Iが閲覧可能な販売情報ホームページに補欠購入顧客G～Iへの通知内容を書き込み、かつ補欠購入顧客G～Iへの通知内容を記載した優先情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して補欠購入顧客G～Iの顧客通信端末8に優先情報Eメールを送る。

【0034】また、販売支援処理手段1は、補欠購入顧客のいずれかが購入申込を解除したときには、購入優先順位が購入申込を解除した者よりも下位の補欠購入顧客の購入優先順位の変更を決定するとともに、変更した購入優先順位を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して変更後の購入優先順位を補欠購入顧客に通知する。すなわち、補欠購入顧客が顧客特定メールアドレスを用いて顧客通信端末8から販売支援通信端末2に購入申込の解除を通知した場合には、申込解除情報が記憶手段4に記憶され、判断手段3が購入優先順位が購入申込を解除した者よりも下位の補欠購入顧客の購入優先順位の変更を決定するとともに、変更した購入優先順位を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が変更後の購入優先順位の情報から補欠購入顧客への通知内容を決定し、販売情報ホームページに各補欠購入顧客への通知内容を書き込み、かつ各補欠購入顧客への通知内容を記載した優先情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して各補欠購入顧客の顧客通信端末8に優先情報Eメールを送り、変更後の購入優先順位を補欠購入顧客に通知する。たとえば、図10に示すように、補欠購入顧客Hが購入申込を解除したときには、判断手段3が補欠購入顧客Iの購入優先順位の変更を決定するとともに、変更した補欠購入顧客Iの購入優先順位を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が補欠購入顧客Iへの通知内容を決定し、補欠購入顧客Iが閲覧可能な販売情報ホームページに補欠購入顧客Iへの通知内容を書き込み、かつ補欠購入顧客Iへの通知内容を記載した優先情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して補欠購入顧客Iの顧客通信端末8に優先情報Eメールを送る。

【0035】また、販売支援処理手段1は、新たな購入申込があったときには、新たな補欠購入顧客の購入優先順位を決定するとともに、新たな補欠購入顧客の購入優先順位を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して新たな補欠購入顧客にその購入優先順位を通知する。すなわち、販売情報通信端末6から販売支援通信端末2

に新たな顧客から購入申込があったこと等の販売情報が送られたときには、販売情報が記憶手段4に記憶され、判断手段3が新たな購入申込をした補欠購入顧客の購入優先順位を決定するとともに、新たな補欠購入顧客、その購入優先順位を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が新たな購入優先順位の情報から補欠購入顧客への通知内容を決定し、販売情報ホームページに新たな購入申込をした補欠購入顧客への通知内容を書き込み、かつ新たな購入申込をした補欠購入顧客への通知内容を記載した優先情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して新たな購入申込をした補欠購入顧客の顧客通信端末8に優先情報Eメールを送り、補欠購入顧客にその購入優先順位を通知する。たとえば、図11に示すように、新たな補欠購入顧客J、Kが新たに購入申込をしたときには、判断手段3が補欠購入顧客J、Kの購入優先順位を決定するとともに、新たな補欠購入顧客J、K、その購入優先順位を記憶手段4に記憶し、通知内容決定手段9が補欠購入顧客J、Kへの通知内容を決定し、補欠購入顧客J、Kが閲覧可能な販売情報ホームページに補欠購入顧客J、Kへの通知内容を書き込み、かつ補欠購入顧客J、Kへの通知内容を記載した優先情報Eメールを作成し、販売支援通信端末2がインターネット7を介して補欠購入顧客J、Kの顧客通信端末8に優先情報Eメールを送る。

【0036】また、販売支援処理手段1は、顧客からの購入申込があり、商品の販売数よりも購入申込の数が少ないときには、契約可能顧客のみを決定し、契約可能顧客について売買契約が締結されたときには、契約顧客の納品順位、納品予定日を決定するとともに、契約顧客、納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶する。つぎに、販売支援処理手段1は、インターネット7を介して契約顧客に納品順位、納品予定日を通知する。この場合には、契約顧客のいずれかが売買契約を解除したときには、販売支援処理手段1は、納品順位、納品予定日の変更を決定するとともに、変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して変更した納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶した他の契約顧客に通知する。また、顧客から新たな購入申込があり、契約顧客の数と新たな購入申込の数との和が商品の販売数以下であり、新たな購入申込者が売買契約を締結したときには、販売支援処理手段1は、新たな契約顧客の納品順位、納品予定日を決定するとともに、新たな契約顧客、納品順位、納品予定日を記憶手段4に記憶し、インターネット7を介して新たな契約顧客に納品順位、納品予定日を通知する。また、顧客から新たな購入申込があり、契約顧客の数と新たな購入申込の数との和が商品の販売数を越えたときには、販売支援処理手段1は、新たな購入申込者について契約可能顧客と補欠購入顧客とを決定し、商品の販売数に対応した契約可能顧客について売買契約が締結されたときには、新たな契約顧

客の納品順位、納品予定日、補欠購入顧客の購入優先順位を決定するとともに、新たな契約顧客、その納品順位、納品予定日、補欠購入顧客、購入優先順位を記憶手段4に記憶したのち、インターネット7を介して新たな契約顧客に納品順位、納品予定日を通知するとともに、補欠購入顧客に購入優先順位を通知する。

【0037】以下、売買契約の解除、購入申込の解除、新たな購入申込があるたびに、同様の処理を行なう。そして、契約顧客、補欠購入顧客は顧客通信端末8によりIDとパスワードとを利用してインターネット7を介して販売情報ホームページにアクセスして、納品順位、納品予定日、購入優先順位を知ることができる。

【0038】このような販売支援システム、販売支援方法においては、契約顧客、補欠購入顧客は納品情報Eメール、優先情報Eメール、販売情報ホームページにより納品順位、納品予定日、購入優先順位、それらの繰上などを知ることができるから、販売管理部門から販売店に所属する販売担当員に納品順位、納品予定日、購入優先順位の繰上などを知らせ、その後販売担当員が契約顧客、補欠購入顧客に納品順位、納品予定日、購入優先順位の繰上などを知らせる必要がないので、契約顧客、補欠購入顧客に納品順位、納品予定日、購入優先順位の繰上などを迅速に知らせることができる。このため、契約顧客にとっては納品順位、納品予定日が明確であるから、契約顧客が不安になることはないので、契約顧客が売買契約を解除する場合が少なくなり、販売を円滑に行なうことができる。また、補欠購入顧客にとっては購入優先順位が明確であるから、補欠購入顧客の購入意欲が減退することはなく、あるいは補欠購入顧客が他社の自動車を購入することはなく、契約顧客が売買契約を解除したときの販売を円滑に行なうことができる。また、契約顧客、補欠購入顧客は顧客特定メールアドレスを用いて顧客通信端末8から販売支援通信端末2に売買契約、購入申込の解除を通知することができるから、売買契約、購入申込の当事者である契約顧客、補欠購入顧客以外の者から売買契約、購入申込が解除されるのを防止することができる。また、契約顧客、補欠購入顧客が顧客通信端末8によりIDとパスワードとを利用してインターネット7を介して各契約顧客、補欠購入顧客の販売情報ホームページにアクセスして、納品順位、納品予定日、購入優先順位を知るようにしたから、他の者に納品順位、納品予定日、購入優先順位が知られるのを防止することができる。

【0039】なお、上述実施の形態においては、購入関係行為が購入申込、契約締結である場合について説明したが、購入関係行為が購入申込、契約締結以外の場合にも本発明を適用することができる。また、上述実施の形態においては、販売優先順位が契約顧客の納品順位、納品予定日、補欠購入顧客の購入優先順位の場合について説明したが、販売優先順位が納品順位、納品予定日、購

入優先順位以外の場合にも本発明を適用することができる。また、上述実施の形態においては、販売予定顧客である契約顧客のいずれかが売買契約を解除したときに、補欠購入顧客の中から販売可能顧客を決定したが、販売予定顧客である契約顧客、売買契約を未だ締結していないが契約締結の意思を表示すれば売買契約を締結することができる契約可能顧客のいずれかが売買契約、購入申込を解除したときに、補欠購入顧客の中から販売可能顧客を決定してもよい。また、上述実施の形態においては、契約顧客、補欠購入顧客が顧客通信端末8によりIDとパスワードとを利用してインターネット7を介して各契約顧客、補欠購入顧客の販売情報ホームページにアクセスして、納品順位、納品予定日、購入優先順位を知るようにしたが、各契約顧客、補欠購入顧客に顧客通信端末8により販売情報ホームページを閲覧する場合の顧客特定ホームページアドレスをそれぞれ付与し、その顧客特定ホームページアドレスを各契約顧客、補欠購入顧客に郵便等で通知しておき、契約顧客が顧客通信端末8により顧客特定ホームページアドレスとパスワードとを利用してインターネット7を介して各契約顧客、補欠購入顧客の販売情報ホームページにアクセスして、納品順位、納品予定日、購入優先順位を知るようにしてもよく、この場合にも他の者に納品順位、納品予定日、購入優先順位が知られるのを防止することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明に係る販売支援システムを示す構成図である。

【図2】図1に示した販売支援システムの作用すなわち本発明に係る販売支援方法を説明するためのフローチャートである。

【図3】図2により説明する販売支援システムの作用の説明図である。

【図4】図2により説明する販売支援システムの作用の説明図である。

【図5】図2により説明する販売支援システムの作用の説明図である。

【図6】図1に示した販売支援システムの他の作用すなわち本発明に係る他の販売支援方法を説明するためのフローチャートである。

【図7】図6により説明する販売支援システムの作用の説明図である。

【図8】図6により説明する販売支援システムの作用の説明図である。

【図9】図6により説明する販売支援システムの作用の説明図である。

【図10】図6により説明する販売支援システムの作用の説明図である。

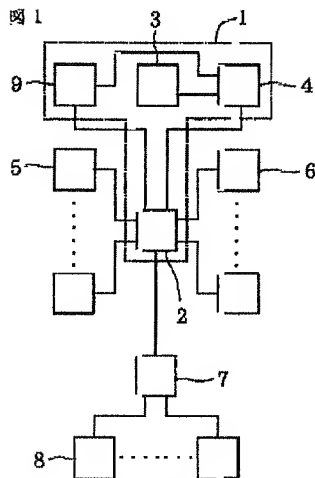
【図11】図6により説明する販売支援システムの作用の説明図である。

【符号の説明】

- 1…販売支援処理手段
2…販売支援通信端末
3…判断手段

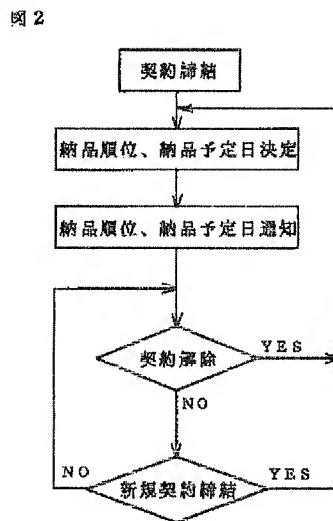
- 4…記憶手段
7…インターネット
9…通知内容決定手段

【図1】



- 1…販売支援処理手段
2…販売支援通信端末
3…判断手段
4…記憶手段
7…インターネット
9…通知内容決定手段

【図2】



【図3】

顧客	納品順位	納品予定日
A	1	6月 2日
B	2	6月 5日
C	3	6月 9日
D	4	6月10日
E	5	6月11日
F	6	6月13日

【図5】

図5

顧客	納品順位	納品予定日
A	1	6月 2日
B	2	6月 5日
C	3	6月 9日
E	4	6月10日
F	5	6月11日
G	6	6月13日
H	7	6月15日

【図4】

図4

顧客	納品順位	納品予定日
A	1	6月 2日
B	2	6月 5日
C	3	6月 9日
E	4	6月10日
F	5	6月11日

【図8】

【図7】

図7

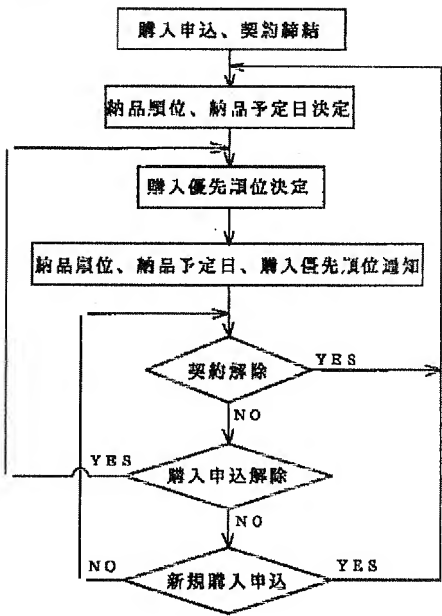
顧客	納品順位	納品予定日	購入優先順位
A	1	6月 2日	—
B	2	6月 5日	—
C	3	6月 9日	—
D	4	6月10日	—
E	5	6月11日	—
F	—	—	1
G	—	—	2
H	—	—	3
I	—	—	4

図8

顧客	納品順位	納品予定日	購入優先順位
A	1	6月 2日	—
B	2	6月 5日	—
C	3	6月 9日	—
E	4	6月10日	—
F	—	—	1
G	—	—	2
H	—	—	3
I	—	—	4

【圖6】

圖 6



【圖10】

圖 1 0

顧 客	納品順位	納品予定日	購入優先順位
A	1	6月 2日	—
B	2	6月 5日	—
C	3	6月 9日	—
E	4	6月10日	—
F	5	6月11日	—
G	—	—	1
I	—	—	2

【圖9】

圖 9

顧 客	納品順位	納品予定日	購入優先順位
A	1	6月 2日	—
B	2	6月 5日	—
C	3	6月 9日	—
E	4	6月10日	—
F	5	6月11日	—
G	—	—	1
H	—	—	2
I	—	—	3

【圖11】

圖 1 1

顧 客	納品順位	納品予定日	購入優先順位
A	1	6月 2日	—
B	2	6月 5日	—
C	3	6月 9日	—
E	4	6月10日	—
F	5	6月11日	—
G	—	—	1
I	—	—	2
J	—	—	3
K	—	—	4